

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN  
DENGAN METODE SERVQUAL DAN ANALYTICAL  
HIERARCHY PROCESS (AHP)  
DI MADRASAH ALIYAH NEGERI (MAN) SIDOARJO**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**AKHMAD NIDHOMUZ ZAMAN**  
**NPM : 0732010166**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2011**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena telah berkenan memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Jasa Pendidikan dengan Metode Serqual dan Analytical Hierarchy Process (AHP) di MAN (Madrasah Aliyah Negeri) Sidoarjo”**, Penyusunan tugas akhir ini guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terselesainya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan sumbangsih berbagai pihak. Sudah sepantasnya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. M. Tutuk Safirin, MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak Ir. Joumil Aidil SZS, MT, selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Drs. Pailan, MPd, selaku Dosen Pembimbing II.

6. Ibu Ir. Hj. Sumiati, MT selaku Kepala Laboratorium Pemrograman Komputer dan Simulasi Sistem Industri.
7. Bapak Drs. Shodiq, MPd, Selaku Waka. Kurikulum MAN Sidoarjo dan pembimbing lapangan.
8. Segenap Staff dan Karyawan MAN Sidoarjo yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, atas segala bantuannya selama penulis melaksanakan penelitian.
9. Abah dan Umi, Mbah serta Saudara-saudaraku yang tercinta yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman TI angkatan 2007, khususnya pararel D yang ancor-ancor yang telah memberikan bantuan ketika penulis mengalami kesulitan.
11. Teman-teman Asslab. Prokom dan SSI: CP, Kotaks, Penyok, CK, Arip, Ratih, Vina, Shinta dan Saudara Farihul Ibad, ST selaku teman seperjuangan dan pembimbing yang baik.
12. Taufik Fahmi selaku teman seperjuangan dan yang selalu memberikan bantuan ketika penulis mengalami masalah software dan hardware.
13. Teman-teman Alumni MAN Sidoarjo yang selalu mengajak Reflesing.

Semoga Allah SWT, senantiasa memberikan balasan atas amal perbuatan dan segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian yang tertuang dalam skripsi ini banyak bermanfaat bagi setiap pembaca pada umumnya.

Surabaya, Maret 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii`</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang masalah .....	1
1.2 Perumusan masalah .....	2
1.3 Batasan masalah .....	3
1.4 Asumsi .....	3
1.5 Tujuan penelitian .....	3
1.6 Manfaat penelitian .....	4
1.7 Sistematika penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Definisi jasa .....	6
2.1.1 Karakteristik jasa .....	8
2.1.2 Klasifikasi jasa .....	9
2.1.3 Sifat jasa .....	11
2.2 Kepuasan konsumen .....	11
2.2.1 Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan .....	13
2.2.2 Menentukan kebutuhan pelanggan .....	14

2.2.3 Cara menentukan kepuasan pelanggan .....	16
2.2.3.1 Menentukan pertanyaan .....	17
2.2.3.2 Memilih bentuk jawaban .....	20
2.2.3.3 Pengenalan pada daftar pertanyaan kepuasan pelanggan .....	25
2.2.3.4 Penelitian butir-butir kepuasan pelanggan.....	25
2.3 Kualitas jasa .....	26
2.3.1 Dimensi-dimensi kualitas layanan .....	27
2.3.2 Model kualitas layanan .....	30
2.3.3 Persepsi dan ekspektasi .....	34
2.3.3.1 Persepsi .....	35
2.3.3.2 Ekspektasi .....	36
2.4 Penarikan sampel .....	37
2.4.1 Sampel probabilitas .....	37
2.4.2 Sampel non probabilitas .....	38
2.5 Merancang kuesioner .....	39
2.5.1 Beberapa pemakaian kuesioner .....	42
2.5.2 Jenis pertanyaan .....	42
2.5.3 Skala likert .....	43
2.6 Analisa data .....	45
2.6.1 Analisa cluster .....	45
2.6.2 Analisa diskriminan .....	46
2.6.3 Analisa tabulasi silang .....	47
2.7 Analytical hierarchy process (AHP) .....	47

2.8 Peneliti terdahulu .....	54
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
3.1 Tempat dan waktu penelitian .....	58
3.2 Identifikasi dan definisi operasional variabel .....	58
3.2.1 Identifikasi variabel .....	58
3.2.2 Definisi operasional variabel .....	60
3.3 Langkah-langkah pemecahan masalah .....	61
3.4 Teknik penentuan sampel .....	66
3.4.1 Populasi .....	66
3.4.2 Sampel .....	66
3.5 Metode pengumpulan data .....	66
3.6 Pengolahan data .....	67
3.6.1 Pengujian data .....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>76</b>
4.1 Pembuatan Kuesioner .....	76
4.2 Penyebaran Kuesioner .....	76
4.3 Pengumpulan Data .....	77
4.4 Uji kecukupan Data .....	77
4.5 Uji Validitas Data .....	78
4.6 Uji Reliabilitas Data .....	80
4.7 Pengolahan Data Kuesioner .....	81
4.7.1 Analisa Cluster Data Harapan .....	81
4.7.2 Analisa Diskriminan Data Harapan .....	83
4.7.3 Analisa Crosstab dengan Data Identifikasi Pelanggan ..	86

4.7.3.1 Hubungan Cluster dengan Jenis Kelamin .....	86
4.7.3.2 Hubungan Cluster dengan Usia Responden .....	87
4.7.3.3 Hubungan Cluster dengan Tingkat Pendidikan .	88
4.7.4 Perhitungan Nilai Rata-Rata Persepsi Pelanggan .....	88
4.7.5 Perhitungan Nilai Rata-Rata Harapan Pelanggan .....	91
4.7.6 Perhitungan Nilai Servqual .....	93
4.7.7 Perhitungan Pembobotan dengan AHP .....	95
4.7.8 Uji Konsistensi .....	97
4.7.9 Perhitungan Nilai Servqual Terbobot .....	98
4.8 Analisa Hasil dan Pembahasan .....	100
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>104</b>
5.1 Kesimpulan .....	104
5.2 Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Jasa Sebagai Sebuah Sistem.....	7
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	13
Gambar 2.2	<i>The Extended Gaps Models Of Service Quality</i> .....	32
Gambar 2.3	<i>Conseptual Model Of Service Quality</i> .....	33
Gambar 3.1	Flowchart Langkah-Langkah Pemecahan Masalah.....	62

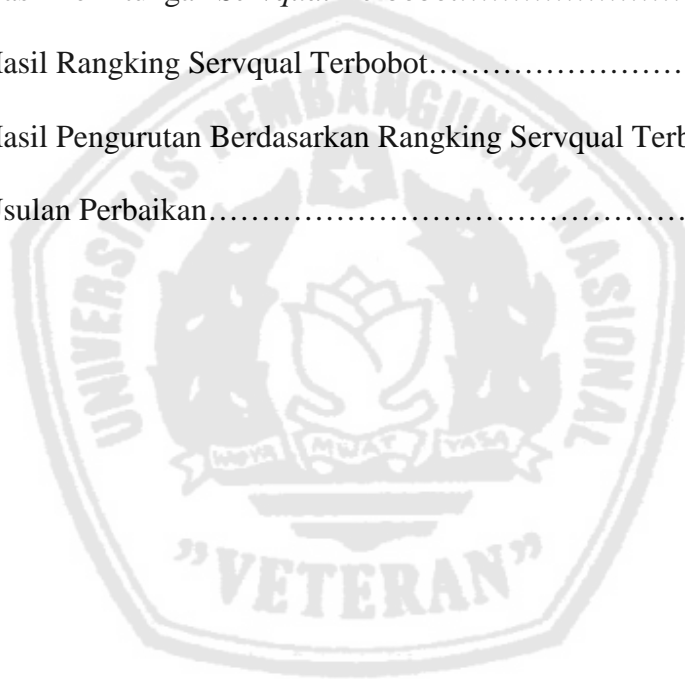




## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Prosedur Untuk Membentuk Kebutuhan Pelanggan.....	15
Tabel 2.2	Contoh Format Jawaban <i>Check List</i> .....	20
Tabel 2.3	Contoh Format Jawaban Tipe Likert.....	22
Tabel 2.4	Contoh Format Jawaban Tipe Likert Dalam Daftar Pertanyaan.....	23
Tabel 2.5	Contoh Format Jawaban Tipe Likert Dengan Menggunakan Kontinum Kepuasan.....	23
Tabel 2.6	Dimensi dan Atribut Metode <i>Servqual</i> .....	29
Tabel 2.7	Dimensi yang disederhanakan menjadi 5 dimensi <i>Servqual</i> .....	30
Tabel 2.8	Skala Perbandingan.....	49
Tabel 2.9	Matriks Perbandingan Berpasangan.....	50
Tabel 2.10	Nilai Indeks Random.....	51
Tabel 2.11	Nilai Pembangkit Random.....	53
Tabel 3.1	Variabel-variabel Penelitian.....	59
Tabel 3.2	Skala Perbandingan.....	73
Tabel 3.3	Skala Perbandingan Berpasangan.....	74
Tabel 3.4	Nilai Indeks Random.....	68
Tabel 4.1	Jumlah Kuisisioner yang digunakan Dalam Pengolahan Data.....	78
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kuesioner Penilaian Pelanggan.....	71
Tabel 4.3	Hasil Analisis Cluster Dan <i>Initial Cluster</i> .....	82
Tabel 4.4	Hasil Perhitungan Dengan Metode Cluster Dan Diskriminan.....	84
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Tabulasi Silang Cluster Dengan Jenis Kelamin....	87
Tabel 4.6	Hasil Perhitungan Tabulasi Silang Cluster Dengan Usia Responden..	87

Tabel 4.7 Hasil Perhitungan Crosstabs Cluster Dengan Tingkat Pendidikan....	88
Tabel 4.9 Nilai Rata-Rata Persepsi Pelanggan.....	89
Tabel 4.10 Nilai Rata-Rata Harapan Pelanggan.....	91
Tabel 4.11 Nilai <i>Servqual</i> .....	94
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Bobot Kriteria Utama.....	96
Tabel 4.13 Hasil Perhitungan Sub Kriteria.....	96
Tabel 4.14 Hasil Perhitungan Uji Konsistensi.....	97
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan <i>Servqual</i> Terbobot.....	98
Tabel 4.16 Hasil Rangking <i>Servqual</i> Terbobot.....	99
Tabel 4.17 Hasil Pengurutan Berdasarkan Rangking <i>Servqual</i> Terbobot.....	99
Tabel 4.18 Usulan Perbaikan.....	102



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	: Gambaran Umum Madrasah
Lampiran	: Kuesioner <i>Servqual</i>
Lampiran	: Kuesioner AHP
Lampiran 1	: Data Persepsi
Lampiran 2	: Data Harapan
Lampiran 3	: Data Identifikasi Pelanggan
Lampiran A	: Validitas Persepsi
Lampiran B	: Validitas Harapan
Lampiran C	: Analisis Cluster
Lampiran D	: Analisis Diskriminan
Lampiran E	: Analisis <i>Crosstabs</i>
Lampiran F	: Perhitungan Manual AHP
Lampiran G	: <i>Expert Choice</i>
Lampiran H	: Tabel Distribusi $t$ , $x^2$ , dan Harga $r$ product Moment

## ABSTRAKSI

Dalam perkembangan IPTEK di dunia sekarang ini, jasa pendidikan merupakan suatu yang sangat dibutuhkan untuk membentuk dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Untuk memasuki persaingan global saat ini, ilmu sosial dan teknologi tidaklah cukup, perlu adanya dasar suatu ilmu agama yang kuat dan mapan agar terbentuk pribadi seseorang yang beriman dan bertaqwa. Kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin diperhatikan oleh masyarakat. Saat ini sebagian besar masyarakat rela mengorbankan biaya yang tinggi asalkan mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan menjanjikan akan masa depan yang lebih baik. Pendidikan saat ini sangat menentukan ke arah mana seseorang akan melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Salah satu instansi pendidikan di kota Sidoarjo adalah MAN (Madrasah Aliyah Negeri) Sidoarjo. Sekolah ini merupakan lembaga pendidikan formal yang berada dibawah naungan Depag (Departemen Agama) yang sekarang menjadi Kementrian Agama RI. MAN Sidoarjo selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik terhadap para siswa-siswinya. Selama ini banyak terjadi keluhan-keluhan dari siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak MAN Sidoarjo, misalnya ketepatan waktu belajar mengajar dengan dengan jadwal, ketepatan tanggapan pihak manajemen dengan keluhan siswa-siswinya, kemampuan karyawan dalam hal menyampaikan informasi kepada siswa-siswi, kemudahan siswa menghubungi pihak manajemen dan karyawannya, dll. Disini perlu adanya kesesuaian antara persepsi dan harapan dari siswa-siswi yang menimbulkan kepuasan. Siswa akan merasa puas apabila layanan yang disediakan oleh pihak jasa sesuai apa yang di harapkannya sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan siswa dengan layanan yang di perolehnya. Tujuan penelitian di MAN Sidoarjo adalah untuk mengetahui indikator kualitas layanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanannya dan memberikan usulan perbaikan dengan menggunakan metode *Servqual* yang meliputi 5 dimensi utama yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* dan AHP (*AnalyticHierarchyProcess*).

Dari hasil analisis *Servqual* terbobot diketahui indikator yang harus ditingkatkan kualitas layanannya adalah kecepatan-tanggapan pihak manajemen dengan keluhan siswa-siswi (X3.1) dengan serqual terbobot -0.16007, kecepatan tanggapan karyawan dalam memberikan bantuan yang di minta oleh siswa-siswi (X3.2) dengan serqual terbobot -0.10858, luas area parkir (X1.5) dengan serqual terbobot -0.10281, kesesuaian materi pelajaran yang di ajarkan dengan yang di program (X2.2) dengan serqual terbobot -0.08799, ketepatan waktu belajar mengajar dengan jadwal (X2.1) dengan serqual terbobot -0.08084, kecepatan tanggapan pengajaran dalam hal pertanyaan kritikan dan keluhan dari siswa-siswi (X3.3) dengan serqual terbobot -0.0748, desain ruang belajar mengajar (X1.2) dengan serqual terbobot -0.05993, kebersihan dan kenyamanan ruangan belajar mengajar dan fasilitasnya (X1.3) dengan serqual terbobot -0.05545.

**Kata kunci:** servqual, AHP, persepsi, harapan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam perkembangan IPTEK di dunia sekarang ini, jasa pendidikan merupakan suatu yang sangat dibutuhkan untuk membentuk dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Untuk memasuki persaingan global saat ini, ilmu sosial dan teknologi tidaklah cukup, perlu adanya dasar suatu ilmu agama yang kuat dan mapan agar terbentuk pribadi seseorang yang beriman dan bertaqwa. Kebutuhan akan kualitas pendidikan saat ini semakin diperhatikan oleh masyarakat. Saat ini sebagian besar masyarakat rela mengorbankan biaya yang tinggi asalkan mendapatkan pendidikan yang berkualitas dan menjanjikan akan masa depan yang lebih baik. Pendidikan saat ini sangat menentukan ke arah mana seseorang akan melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi.

Salah satu instansi pendidikan di kota Sidoarjo adalah MAN (Madrasah Aliyah Negeri) Sidoarjo. Sekolah ini merupakan lembaga pendidikan formal yang berada dibawah naungan Depag (Departemen Agama) yang sekarang menjadi Kementrian Agama RI. MAN Sidoarjo selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik terhadap para siswa-siswinya. Selama ini banyak terjadi keluhan-keluhan dari siswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak MAN Sidoarjo, misalnya ketepatan waktu belajar mengajar dengan dengan jadwal, ketepatan tanggapan pihak manajemen dengan keluhan siswa-siswinya, kemampuan karyawan dalam hal menyampaikan informasi kepada siswa-siswi, kemudahan siswa menghubungi pihak manajemen dan karyawanya, dll. Disini perlu adanya kesesuaian antara

persepsi dan harapan dari siswa-siswi yang menimbulkan kepuasan. Siswa akan merasa puas apabila layanan yang disediakan oleh pihak jasa sesuai apa yang di harapkanya sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan siswa dengan layanan yang di perolehnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan fasilitas dan pelayananya, sehingga diharapkan oleh MAN Sidoarjo mampu memberikan kepuasan terhadap para siswa-siswi (pengguna jasa). Dalam penelitian ini metode servqual digunakan untuk menentukan atribut serta mengukur kesenjangan (gap) antara harapan dengan persepsi pelanggan terhadap suatu layanan yang dapat menimbulkan kepuasan. Kemudian AHP digunakan untuk memberi nilai bobot pada masing-masing atribut yang nantinya akan diketahui atribut mana yang perlu adanya peningkatan dan atribut mana yang harus tetap dipertahankan dari hasil kuisioner tersebut. Sehingga dengan penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan / rekomendasi kepada pihak MA (Madrasah Aliyah) untuk dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah: ***“Bagaimana mengukur tingkat kualitas layanan jasa pendidikan terhadap siswa-siswi MAN Sidoarjo dengan menggunakan metode Servqual dan Analytical Hierarchy Process (AHP)?”***

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan-batasan permasalahan yang dihadapi adalah sebagai berikut :

1. Pihak penyedia / pengurus jasa yang dilibatkan dalam penelitian adalah pihak manajemen, pengajaran dan karyawan MAN Sidoarjo.
2. Penelitian ini tidak melakukan pembahasan mengenai hal-hal yang menyangkut aspek keuangan.
3. Uji validitas dan reliabilitas data harapan dan persepsi pelanggan dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 15.00.

### 1.4 Asumsi

Asumsi dari penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Responden adalah pengguna jasa yaitu siswa-siswi yang sedang bersekolah di MAN Sidoarjo.
2. Responden pada saat mengisi kuesioner dianggap berperilaku rasional dan konsisten, serta mengetahui benar mengenai pelayanan pendidikan yang diberikan oleh MAN Sidoarjo.
3. Terdapat pihak yang expert (pihak yang benar-benar mengetahui permasalahan yang diajukan oleh peneliti) dalam penentuan bobot dari atribut kualitas pelayanan pendidikan di MAN Sidoarjo.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui atribut-atribut dominan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas layanannya

2. Untuk memberikan rekomendasi perbaikan, guna memenuhi tingkat kepuasan konsumen jasa pendidikan di MAN Sidoarjo.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Peneliti :

- Meningkatkan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah diperoleh dalam dunia akademis.
- Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dunia industri secara nyata.

2. Bagi Siswa-siswi / Pengguna :

Memperoleh kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh MA (Madrasah Aliyah).

3. Bagi Dunia Pendidikan :

- MA (Madrasah Aliyah) mengetahui kualitas layanan yang telah mereka berikan selama ini.
- MA (Madrasah Aliyah) dapat segera memperbaiki hal-hal yang sekiranya dapat menimbulkan rendahnya kualitas layanan dengan menggunakan model konseptual kesenjangan persepsi-harapan pelanggan.



## **1.7 Sistematika Penulisan**

Penulisan Laporan Penelitian ini disusun sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi studi kepustakaan yang digunakan sebagai acuan teori dan dasar dari pemecahan permasalahan yang dilakukan. Pada bab ini juga dituliskan penelitian atau artikel lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dimulai dari tempat dan waktu penelitian, identifikasi dan definisi variabel, langkah-langkah pemecahan masalah, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi pengumpulan data yang diperlukan untuk menunjang tercapainya tujuan penelitian ini. Kemudian data tersebut diolah selanjutnya diadakan pembahasan terhadap hasil yang diperoleh.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran-saran yang berkaitan dengan analisa yang telah dilakukan dalam penelitian tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**